

**PENERAPAN METODE SERVICE-QUALITY DALAM MENGUKUR  
KESENJANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM DAHLIA KENDAL**

**MUHAMMAD ADITYA TAUFIQ KURNIAWAN**

(Pembimbing : Dra Yuniarsi Rahayu, M.Kom)

*Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201106196@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Koperasi, mengetahui persepsi dan harapan nasabah atas pelayanan Koperasi, dan mengidentifikasi preferensi kepuasan nasabah Koperasi. Metode yang digunakan adalah Service Quality dan Web aplikasi sebagai langkah untuk menjadi koperasi yang lebih modern. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa variabel assurance dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sedangkan tangible, reliability, responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dahlia. Nilai Servqual per kriteria masih ada yang negatif artinya nilai persepsi masih ada yang dibawah nilai harapan nasabah sehingga Koperasi Simpan Pinjam Dahlia perlu meningkatkan kualitas layanan di beberapa kriteria. Preferensi kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam peringkat pertama adalah kriteria assurance yaitu nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi. Peringkat berikutnya kriteria empathy yaitu nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai koperasi, kriteria tangible yaitu memiliki perlengkapan / peralatan yang modern, kriteria reliability yaitu Koperasi memiliki dan menyimpan data-data secara akurat. Dan responsiveness yaitu daya tanggap pegawai terhadap para nasabah Koperasi Simpan Pinjam Dahlia.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah, Servqual, Web Aplikasi

**IMPLEMENTATION OF SERVICE QUALITY METHOD TO MEASURE  
GAP OF SERVICE QUALITY AT SAVING AND LOAN COOPERATION  
DAHLIA KENDAL**

**MUHAMMAD ADITYA TAUFIQ KURNIAWAN**

(Lecturer : Dra Yuniarsi Rahayu, M.Kom)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer  
Science, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201106196@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction for Cooperation, knowing the customers' perceptions and expectations on Cooperation service, and identify customer preferences satisfaction for Cooperation. The method that we use is the Service Quality and Web applications as a step to become a more modern Cooperation. Based on the research, we obtained variable assurance and empathy effect on customer satisfaction, while tangible, reliability, responsiveness no significant effect on customer satisfaction Dahlia Credit Unions. Based from Servqual value criteria there is still a negative value, meaning perception value below the value of the customer expectation that Dahlia Credit Unions need to improve the quality of service on several criteria. First ranking for preferences Credit Unions customer satisfaction is the criterion of assurance that customers feel secure in transaction. The next rating criteria empathy that customers feel comfortable with Cooperation services provided by employees, tangible criteria that have fixtures / fittings were modern, reliability criteria are Cooperation own and store data accurately and employee responsiveness to customers' Dahlia Credit Unions.

**Keyword** : quality of service, customer satisfaction, Service Quality, Web Applications